



Japanese Patent Laid-open Publication No. HEI 11-234408 A

Publication date : August 27, 1999

Applicant : FUJITSU LIMITED

Title : Operator response scenario system

5

(57) [Abstract]

[Object] To provide an operator response scenario system that can display an optimum scenario on an operator terminal according to various situations.

10 [Solution] An operator response scenario system that displays a responding scenario to an operator who responds to an incoming call, the operator response scenario system including: a storage unit that stores a plurality of scenario parts constituting a plurality of responding scenarios; a scenario setting unit that selects predetermined scenario parts out of a plurality of scenario parts, corresponding to one condition out of a plurality of conditions, so that the responding scenario that corresponds to the one condition is set; and a display unit 15 that displays the set responding scenario. With this configuration, responding scenarios that optimally correspond to various situations can be set.

20 ;
25 [0039] Fig. 6 is a flowchart of displaying, on the operator terminal 20, an optimum scenario obtained by using the customer responding history. Contents of step S31 to step S34 are the same as those of step S21 to step S24 in Fig. 5, respectively.

30 [0040] At step S35, the optimum scenario determination controller 411 of the control device 41 of the CTI server 40 accesses the customer information database 50 to extract customer responding history information that corresponds to

the telephone number of a caller. The customer information for the customer classification and the responding history information including a past transaction condition with a customer, a customer responding condition, and the like, 5 are stored on the customer information database.

[0041] For example, the responding history information regarding a travel guidance offered at a travel agency includes customer inquiries in the past, contents of a tour for which a customer applied, and the like.

10 [0042] At step S35, the optimum scenario determination controller 411 of the control device 41 of the CTI server 40 accesses the customer information database 50 to extract the customer responding history that corresponds to the telephone number of a caller. Various responding 15 conditions with a customer in the past are stored on the customer information database 50.

[0043] At step S36, the optimum scenario determination controller 411 extracts the routing number that corresponds to the extracted customer responding history from the 20 condition responding-scenario routing table 425. At step S37, the optimum scenario determination controller 411 informs the operator terminal 20 that corresponds to an attendant board to which an incoming call is forwarded of the parts number and the route step that are managed by the 25 routing number.

[0044] At step S38, the scenario display unit 211 of the control device 21 of the operator terminal 20 extracts the scenario parts that correspond to the informed parts number from the scenario-parts management table 211, and displays 30 the scenario parts on the display screen of the operator terminal 20 according to the route step.

[Brief Description of Drawings]

[Fig. 6] A flowchart of displaying, on an operator terminal 20, an optimum scenario obtained by using a 5 customer responding history.

[Fig. 6]

Start

10 S31 Receive call
S32 Transfer incoming call
S33 Collect telephone number of caller
S34 Inform CTI server of telephone number of caller and
attendant board to which call is forwarded
15 S35 Search database to extract customer responding history
S36 Extract routing number
S37 Inform of parts number and route step
S38 Extract scenario parts that correspond to parts number
from scenario management table, and display according to
20 route step order
End

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平11-234408

(43) 公開日 平成11年(1999)8月27日

(51) Int.Cl.⁸
H 0 4 M 3/42

識別記号

F I
H 0 4 M 3/42

N
Z
R

審査請求 未請求 請求項の数 6 OL (全 12 頁)

(21)出願番号 特願平10-36858

(22) 出願日 平成10年(1998)2月19日

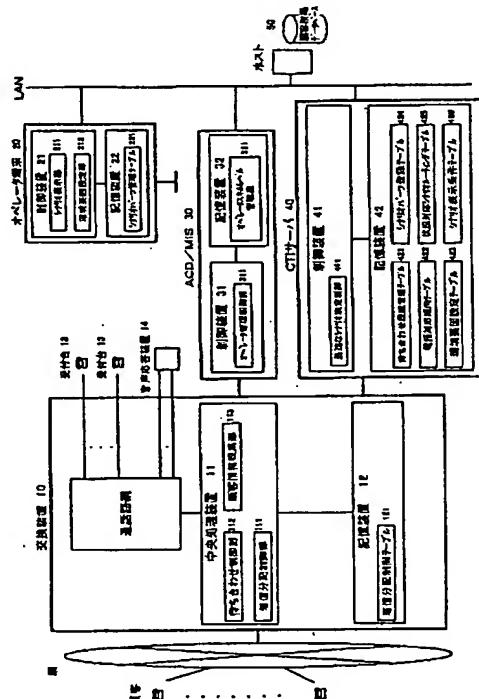
(71) 出願人 000005223
富士通株式会社
神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番
1号
(72) 発明者 斎藤 利幸
神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番
1号 富士通株式会社内
(72) 発明者 小池 隆康
神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番
1号 富士通株式会社内
(74) 代理人 弁理士 林 恒徳 (外1名)

(54) 【発明の名称】 オペレータ受け答えシナリオシステム

(57) 【要約】

【課題】状況に応じて最適なシナリオをオペレータ端末に表示することができるオペレータ受け答えシナリオシステムを提供する。

【解決手段】着信した呼に対する応答を行うオペレーターに応答シナリオを表示するオペレータ受け答えシナリオシステムにおいて、複数の応答シナリオを構成する複数のシナリオパートを記憶する記憶部と、複数の条件のうちの一の条件に応じて、複数のシナリオパートから所定のシナリオパートを選択し、一の条件に対応する応答シナリオを設定するシナリオ設定部と、設定された応答シナリオを表示する表示部とを有することを特徴とするオペレータ受け答えシナリオシステムが提供される。本構成により、様々な状況に最適に対応した応答シナリオを設定することができる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】着信した呼に対する応答を行うオペレータに応答シナリオを表示するオペレータ受け答えシナリオシステムにおいて、

複数の応答シナリオを構成する複数のシナリオパートを記憶する記憶部と、

複数の条件のうちの一の条件に応じて、前記複数のシナリオパートから所定のシナリオパートを選択し、該一の条件に対応する応答シナリオを設定するシナリオ設定部と、

該応答シナリオを表示する表示部とを有することを特徴とするオペレータ受け答えシナリオシステム。

【請求項2】請求項1において、

前記複数の条件は優先度を有し、

前記シナリオ設定部は、前記複数の条件のうち、該優先度の高い条件を選択することを特徴とするオペレータ受け答えシナリオシステム。

【請求項3】請求項1又は2において、

前記オペレータの応答の際に、前記応答シナリオに含まれるシナリオパートと異なる別のシナリオパートが使用される場合、

前記シナリオ設定部は、該別のシナリオパートの使用頻度に応じて、前記応答シナリオに対する該別のシナリオパートの追加又は入れ替えを行うことを特徴とするオペレータ受け答えシナリオシステム。

【請求項4】請求項1乃至3のいずれかにおいて、

前記複数の条件は、前記呼の送信者の種類、該送信者に対する対応履歴、該送信者の待ち合わせ状況、該送信者との応答状況、前記オペレータの能力、環境要因又はこれらとの組合せであることを特徴とするオペレータ受け答えシナリオシステム。

【請求項5】請求項4において、

前記送信者の種類は、前記送信者の年齢層、性別又は職業であることを特徴とするオペレータ受け答えシナリオシステム。

【請求項6】請求項4において、

前記環境要因は、天気、イベント又は事件であることを特徴とするオペレータ受け答えシナリオシステム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、電話受付を行うコールセンタのオペレータ端末に表示するオペレータの受け答えを補助するオペレータ受け答えシナリオシステムに関する

【0002】

【従来の技術】近年、電話受付を行うコールセンタを設置する企業が増えている。このような環境において、電話受付を行うオペレータのスキル不足を補う目的でオペレータ端末に受け答えのシナリオを用意している。

【0003】従来、電話受付を行うコールセンタのオペレータ端末に表示するオペレータの受け答えを補助するシナリオは、大きな流れとして1つのみ用意されていた。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、電話をかけてくる顧客の全てがシナリオの流れ通りに話をしてくれるとは限らない。従って、顧客との電話応対がそのシナリオからはずれると、オペレータはシナリオと違う内容に迅速に対応できず、電話応対に対する顧客満足度の低下という問題や、オペレータが精神的苦痛を受けるというようなオペレータの作業環境悪化という問題が生じている。

【0005】そこで、本発明の目的は、上記の問題点に鑑み、状況に応じて最適なシナリオをオペレータ端末に表示することができるオペレータ受け答えシナリオシステムを提供することである。

【0006】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するための本発明のオペレータ受け答えシナリオシステムは、着信した呼に対する応答を行うオペレータに応答シナリオを表示するオペレータ受け答えシナリオシステムにおいて、複数の応答シナリオを構成する複数のシナリオパートを記憶する記憶部と、複数の条件のうちの一の条件に応じて、複数のシナリオパートから所定のシナリオパートを選択し、一の条件に対応する応答シナリオを設定するシナリオ設定部と、設定された応答シナリオを表示する表示部とを有することを特徴とする。

【0007】本構成により、様々な状況に最適に対応した応答シナリオを設定することができる。

【0008】また、好ましくは、複数の条件は優先度を有し、シナリオ設定部は、複数の条件のうち、該優先度の高い条件を選択する。

【0009】さらに、オペレータの応答の際に、応答シナリオに含まれるシナリオパートと異なる別のシナリオパートが使用される場合、シナリオ設定部は、別のシナリオパートの使用頻度に応じて、応答シナリオに対する別のシナリオパートの追加又は入れ替えを行う。

【0010】なお、複数の条件は、例えば、呼の送信者の種類、送信者に対する対応履歴、送信者の待ち合わせ状況、送信者との応答状況、オペレータの能力、環境要因又はこれらとの組合せである。さらに、上記送信者の種類は、例えば、送信者の年齢層、性別又は職業であり、上記環境要因は、例えば、天気、イベント又は事件である。

【0011】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態について説明する。しかしながら、本発明の技術的範囲がこの実施の形態に限定されるものではない。尚、図において同一又は類似のものには同一の参照数字又は参照記号を

付して説明する。

【0012】図1は、本発明の実施の形態におけるオペレータ受け答えシナリオシステム（以下、シナリオシステムという）のブロック構成図である。また、図2及び図3は、図1の更なる詳細図である。

【0013】図1乃至図3において、シナリオシステムは、着信した電話を各受付台に分配する交換装置10、受付台に設けられたオペレータ端末20、オペレータを管理するためのACD/MIS(Automatic Call Distribution / Management Infomation System)30、オペレータのシナリオを制御するためのCTI(Computer Telephony Integration)サーバ40、ホストコンピュータ内に格納される顧客情報データベース50から構成される。

【0014】図1又は図2において、交換装置10は、中央処理装置11及び記憶装置12を備える。さらに、中央処理装置11は、電話網を通じて交換装置10に着信した顧客（送信者）からの電話を各受付台13や音声応答装置14に分配する制御を行う着信分配制御部111、受付台13の全てが話中であって、即ち着信処理できない場合の待ち合わせ制御を行う待ち合わせ制御部112及び着信呼の電話番号などの顧客情報を収集する顧客情報収集部113を有する。また、記憶装置12は、後述するように、着信した電話をかけている顧客に対応して分配先を定めた着信分配制御テーブル121を備えている。

【0015】オペレータ端末20は、制御装置21及び記憶装置22を備える。さらに、後述するように、制御装置21はシナリオ表示部211及び環境要因設定部212を有し、記憶装置22はシナリオパート管理テーブル221を有する。

【0016】ACD/MIS30は、制御装置31及び記憶装置32を備える。さらに、後述するように、制御装置31はオペレータ管理制御部311を有し、記憶装置32はオペレータスキルレベル管理表321を有する。

【0017】さらに、図1又は図3において、CTIサーバ40は、制御装置41及び記憶装置42を備える。さらに、後述するように、制御装置41は最適シナリオ決定制御部411を有し、記憶装置42は待ち合わせ履歴管理テーブル421、電話対応傾向テーブル422、環境要因設定テーブル423、シナリオパート登録テーブル424、状況対応シナリオルーティングテーブル425、シナリオ表示条件テーブル426を有する。

【0018】このような構成のシナリオシステムにおいて、本発明の実施の形態では、CTIサーバ40には、オペレータが顧客に対する応答を行うための複数のシナリオが、それらを構成する複数の構成要素である部品（以下、シナリオパートと称する）として設定される。そして、CTIサーバ40は、オペレータの応答時にお

ける様々な条件に応じて、複数のシナリオパートから所定のシナリオパートを選択し、シナリオを組み立てる。そして、組み立てられたシナリオは、オペレータ端末20の表示画面（図示せず）に表示され、オペレータは、そのシナリオに従って顧客に対する応答を行う。

【0019】図3を参照しながら、本発明の実施の形態をさらに詳しく説明する。図3において、CTIサーバ40において、複数のシナリオパートは、記憶装置42のシナリオパート登録テーブル424に所定のパート番号が付されて設定される。シナリオパートは、様々な条件に対応するように複数設定される。

【0020】例えば、通信販売における商品説明などをを行うオペレータにおいて、電話をかける顧客との応答内容は、顧客の年齢層、性別、職業などによって異なる。このような顧客分類データは、顧客情報データベース50に記憶されている。

【0021】また、顧客が電話をかけたときに、オペレータにつながるまでの時間や転送回数などによって、顧客の感情は異なる。例えば、オペレータにつながるまでの時間に長い時間がかかった場合や、転送回数が多い場合は、オペレータにつながったときの顧客は不快感を有していることが想定される。このような顧客の待ち合わせ状況は、着信呼別に、転送回数、音声応答の有無、待ち合わせ時間などの呼履歴情報として待ち合わせ履歴管理テーブル421に蓄積される。

【0022】さらに、例えば、旅行会社における旅行案内などを行うオペレータにおいて、天気、イベント又は事件の有無などの環境要因によって、顧客との応答内容は異なる。このような環境要因の有無は、環境要因設定テーブル423に設定される。

【0023】シナリオパート登録テーブル424には、上述のような様々な状況に対応したシナリオパートが登録される。そして、状況対応シナリオルーティングテーブル425には、各状況種別に設定される複数のシナリオを管理するためのルーティング番号と、そのルーティング番号に対応する応答シナリオを構成するシナリオパートのパート番号と、その並び順（ルートステップ）が登録される。

【0024】例えば、状況種別が顧客分類である場合、「40歳台男性」用のシナリオ、「20歳台女性」用のシナリオなど状況種別毎にも複数のシナリオが設定され、それぞれにルーティング番号が付与される。

【0025】なお、不特定多数の発信者からの電話から、顧客を識別するには、発信者の電話番号を取得する必要がある。発信者の電話番号は、例えば、電話網を管理する会社によって提供されるいわゆるナンバーディスプレイサービスなどによって取得される。そして、顧客情報データベース50に格納されている電話番号とその電話番号の所有者の対応データから、その所有者を発信者とみなして顧客分類を行うことができる。

【0026】さらに、シナリオ表示条件テーブル426には、状況対応シナリオルーティングテーブル425に登録された複数のシナリオのなかから、オペレータ端末20の表示画面に表示するシナリオが選択される際の優先度が登録される。例えば、シナリオ表示条件テーブル426には、顧客分類、顧客対応履歴、待ち合わせ状況などの状況種別の優先度がルーティング番号に対応して登録されている。

【0027】また、上述のように様々な状況に応じて設定された複数のシナリオから選択された最適なシナリオに従って、オペレータが応答を行っている際に、シナリオに組み込まれていない応答が顧客と行われたり、顧客との応答内容に特定の傾向がある場合がある。電話対応傾向テーブル422は、このように当初設定されたシナリオと異なる内容の応答が行われる傾向を管理するテーブルであって、後述の図7の説明において詳述される。

【0028】図4は、シナリオパート登録制御を行うためのフローチャートである。ステップS11において、入力者が、CT1サーバ40のコンソールからシナリオパートを作成する。ステップS12において、入力されたシナリオパートは、シナリオパート登録テーブル424に所定のパート番号とともに記録される。さらに、ステップS13において、入力者は、CT1サーバ40のコンソールより、ルーティング番号が付与された状況種別即ち所定条件毎に、シナリオパートを選択し、そのパート番号及びその並び順(ルートステップ)を入力する。

【0029】さらに、上述の優先度及び環境要因が、入力者によってCT1サーバ40のコンソールからの入力される。

【0030】そして、ステップS14において、ルーティング番号に対応して入力されたパート番号及びルートステップ、優先度及び環境要因は、それぞれ状況対応シナリオルーティングテーブル425、シナリオ表示条件テーブル426及び環境要因設定テーブル423に登録される。

【0031】そして、ステップS15において、オペレータ端末20が立ち上げられるとき、シナリオパート登録テーブル424に登録されているシナリオパートが全て、オペレータ端末20の記憶装置22のシナリオパート管理テーブル221にコピーされる。シナリオパート管理テーブル221にすべてのシナリオパートをコピーするのは、オペレータと顧客との対話が、オペレータ端末20のシナリオ表示部211に表示されたシナリオから外れたときに、オペレータが応答内容を検索できるようにするためである。

【0032】図5は、顧客分類により最適なシナリオをオペレータ端末20に表示するためのフローチャートである。ステップS21において、発信者(顧客)からの呼がコールセンタに着信する。このとき、交換機10の

中央処理装置11における着信分配制御部111は、発信者がかけたコールセンタの電話番号を識別する。

【0033】具体的には、コールセンタが複数の電話番号を有し、その電話番号ごとに業務が分けられている場合がある。例えば、通信販売のコールセンタにおいては、申し込みの電話番号、問い合わせの電話番号又は苦情の電話番号などに分けられている場合がある。このような場合は、着信分配制御部111は、記憶装置12の着信分配制御テーブル121(図2参照)から、電話番号に対応する業務を担当する受付台グループを検索し、空いている受付台13に着信呼を転送する(ステップS23)。

【0034】また、コールセンタが一つの電話番号のみを有する場合であっても、例えば、音声応答装置14のガイドに従って、発信者が押した電話のプッシュ番号ごとに業務が分けられている場合がある。このような場合は、着信分配制御部111は、記憶装置12の着信分配制御テーブル121から、プッシュ番号に対応する業務を担当する受付台グループを検索し、空いている受付台に着信呼を転送する(ステップS22)。

【0035】一方、ステップS23において、顧客情報収集部113は、発信者の電話番号を収集する。さらに、ステップS24において、顧客情報収集部113と着信分配制御部111が、それぞれ発信者の電話番号と転送先の受付台の番号をそれぞれCT1サーバ40に通知する。

【0036】そして、ステップS25において、CT1サーバ40の制御装置41の最適シナリオ決定制御部411は、顧客情報データベース50にアクセスして、発信者の電話番号に対応する顧客分類を抽出する。顧客情報データベース50には、例えば、電話番号に対応した顧客の年齢、性別、職業、趣味など様々な顧客分類に関する情報が格納されている。

【0037】そして、ステップS26において、最適シナリオ決定制御部411は、抽出された顧客分類に対応するルーティング番号を状況対応シナリオルーティングテーブル425から抽出し、ステップS27において、そのルーティング番号に管理されるパート番号及びルートステップを着信呼が転送された受付台に対応するオペレータ端末20に通知する。

【0038】そして、ステップS28において、オペレータ端末20の制御装置21のシナリオ表示部211は、通知されたパート番号に対応するシナリオパートをシナリオパート管理テーブル221から抽出し、それらをルートステップに従ってオペレータ端末20の表示画面に表示する。

【0039】図6は、顧客の対応履歴により最適なシナリオをオペレータ端末20に表示するためのフローチャートである。ステップS31乃至ステップS34は、上記図5のステップS21乃至ステップS24とそれぞれ

同様である。

【0040】そして、ステップS35において、CTIサーバ40の制御装置41の最適シナリオ決定制御部411は、顧客情報データベース50にアクセスして、発信者の電話番号に対応する顧客の対応履歴情報を抽出する。顧客情報データベースには、上述の顧客分類のための顧客情報に加えて、顧客との過去の取引状況及び応答状況などの対応履歴情報が格納されている。

【0041】例えば、旅行会社における旅行案内における対応履歴情報は、顧客が過去に問い合わせたり、申し込んだ旅行の内容などの情報である。

【0042】そして、ステップS35において、CTIサーバ40の制御装置41の最適シナリオ決定制御部411は、顧客情報データベース50にアクセスして、発信者の電話番号に対応する顧客対応履歴を抽出する。顧客情報データベース50には、顧客との過去における様々な応答状況が格納されている。

【0043】そして、ステップS36において、最適シナリオ決定制御部411は、抽出された顧客対応履歴に応するルーティング番号を状況対応シナリオルーティングテーブル425から抽出し、ステップS37において、そのルーティング番号に管理されるパート番号及びルートステップを着信呼が転送された受付台に対応するオペレータ端末20に通知する。

【0044】そして、ステップS38において、オペレータ端末20の制御装置21のシナリオ表示部211は、通知されたパート番号に対応するシナリオパートをシナリオパート管理テーブル221から抽出し、それらをルートステップに従ってオペレータ端末20の表示画面に表示する。

【0045】図7は、顧客の対応傾向の内容によって最適なシナリオを組み換え制御を行うためのフローチャートである。ステップS41において、入力者は、あらかじめ、CTIサーバ40のコンソールから記憶装置42の電話対応傾向テーブル422の傾向カウンタに初期値（ゼロ）及び最大傾向カウンタに最大値（Max値）をそれぞれ設定する。最大値は、回数であってもよいし、割合であってもよい。

【0046】そして、ステップS42において、電話対応傾向テーブル422の対応エリアに傾向カウンタの初期値及び最大傾向カウンタの最大値が記録される。

【0047】このような状態において、ステップS43では、オペレータは、オペレータ端末の表示画面に表示されたシナリオに従って顧客との対応を行う。そして、ステップS44において、応対を行っている間、表示されているシナリオと異なる応対が必要になる場合、ステップS45において、オペレータはその異なる応対に必要なシナリオパートをシナリオパート管理テーブル221から検索し、選択する。

【0048】シナリオパートが選択されると、ステップ

10 S46において、電話対応傾向テーブルに選択されたシナリオパートのパート番号が傾向パート番号として登録され、傾向カウンタがカウントアップする。

【0049】次に、ステップS47において、カウントアップされた傾向カウンタの値が、最大傾向カウンタに設定された最大値と比較される。そして、傾向カウンタの値が最大値を超えていない場合は、ステップS43に戻る。一方、超えている場合は、ステップS48において、最適シナリオ決定制御部411は、対応状況シナリオルーティングテーブル424において、表示されているシナリオのルーティング番号に対応するパート番号に傾向パート番号を追加し、ルートステップを整理する。又は、傾向パート番号が、所定のルートステップにある元のパート番号に入れ替えられてもよい。

【0050】そして、ステップS49において、電話対応傾向テーブル422の傾向カウンタが初期値にリセットされ、傾向パート番号がクリアされる。

【0051】図8は、オペレータの能力によって最適なシナリオの表示制御を行うためのフローチャートである。ステップS51において、入力者は、あらかじめ、ACD/MIS30のコンソールよりオペレータのIDコード毎にオペレータのスキルレベルを設定する。オペレータのスキルレベルは、ACD/MIS30の記憶装置32におけるオペレータスキルレベル管理表321に記憶される。ステップS52において、オペレータは、業務開始時に受付台において自己のIDコードを入力してオペレータ端末20を立ち上げる。

【0052】一方、顧客からの呼がコールセンタに着信すると（ステップS53）、ステップS54において、着信呼に対して着信分配制御テーブル121に従って、着信呼が受付グループ内の空いている受付台に着信呼を転送する。

【0053】このとき、着信呼が転送された受付台13の番号は、着信分配制御部111からCTIサーバ40及びACD/MIS30のオペレータ管理制御部311に通知される。そして、その受付台13を担当するオペレータのスキルレベルが、オペレータ管理制御部311からCTIサーバ40に通知される（ステップS55）。そうすると、ステップS56において、CTIサーバ40は、通知されたオペレータのスキルレベルに対応するシナリオのルーティング番号を、状況対応シナリオルーティングテーブル425から抽出し、ステップS57において、そのルーティング番号に管理されるパート番号及びルートステップをオペレータ端末20に通知する。

【0054】ステップS58において、オペレータ端末20のシナリオ表示部211は、記憶装置22のシナリオパート管理テーブル221から通知されたパート番号に対応するシナリオパートを抽出し、それらをルートステップ順にオペレータ端末20の表示画面に表示する。

【0055】なお、CTIサーバ40の最適シナリオ決定制御部411が、状況対応ルーティングテーブル425から、状況種別に最適なシナリオのルーティング番号を選択する際、シナリオ表示条件テーブル426に設定されている状況種別の優先度を参照し、優先度の高い状況種別における最適なシナリオのルーティング番号を選択する。

【0056】また、最適シナリオ決定制御部411は、1つの状況種別に対応するシナリオの選択に限らず、複数の状況種別を組み合わせたシナリオを設定することも可能である。具体的には、設定された複数の状況種別毎に複数のルーティング番号が選択され、それらに含まれるパート番号が適当なルートステップによって組み合わせられて、最適なシナリオが設定される。

【0057】

【発明の効果】以上説明したとおり、本発明のオペレータ受け答えシナリオシステムによれば、状況に応じて最適なシナリオがオペレータ端末に表示される。従って、企業などにおける電話対応に対する顧客満足度の向上及びオペレータの作業環境の向上に寄与することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の形態におけるオペレータ受け答えシナリオシステムのブロック構成図である。

【図2】図1の更なる詳細図である（その1）。

【図3】図1の更なる詳細図である（その2）。

【図4】シナリオパート登録制御を行うためのフローチ

ャートである。

【図5】顧客分類により最適なシナリオをオペレータ端末20に表示するためのフローチャートである。

【図6】顧客の対応履歴により最適なシナリオをオペレータ端末20に表示するためのフローチャートである。

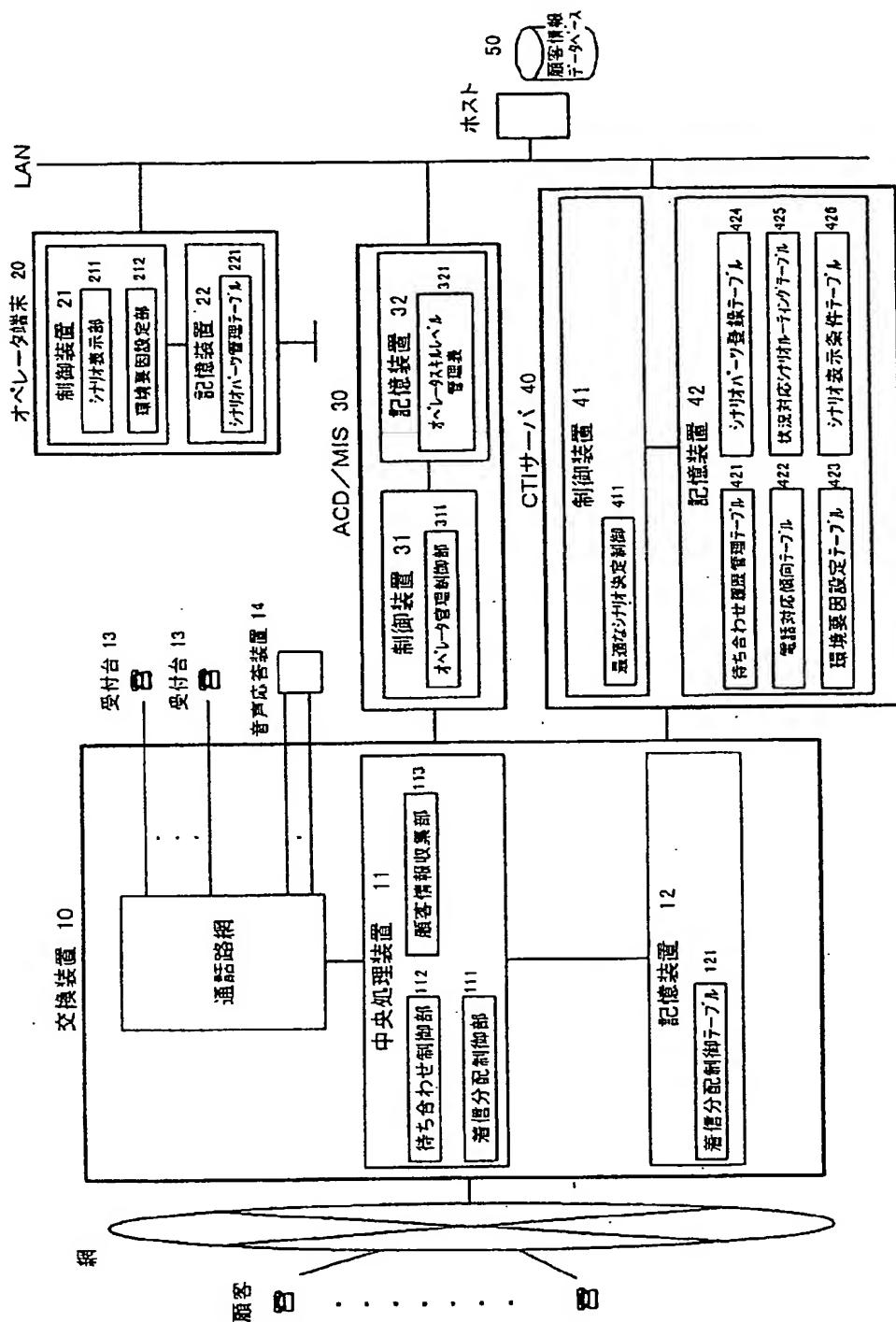
【図7】顧客の対応傾向の内容によって最適なシナリオを組み換え制御を行うためのフローチャートである。

【図8】オペレータの能力によって最適なシナリオの表示制御を行うためのフローチャートである。

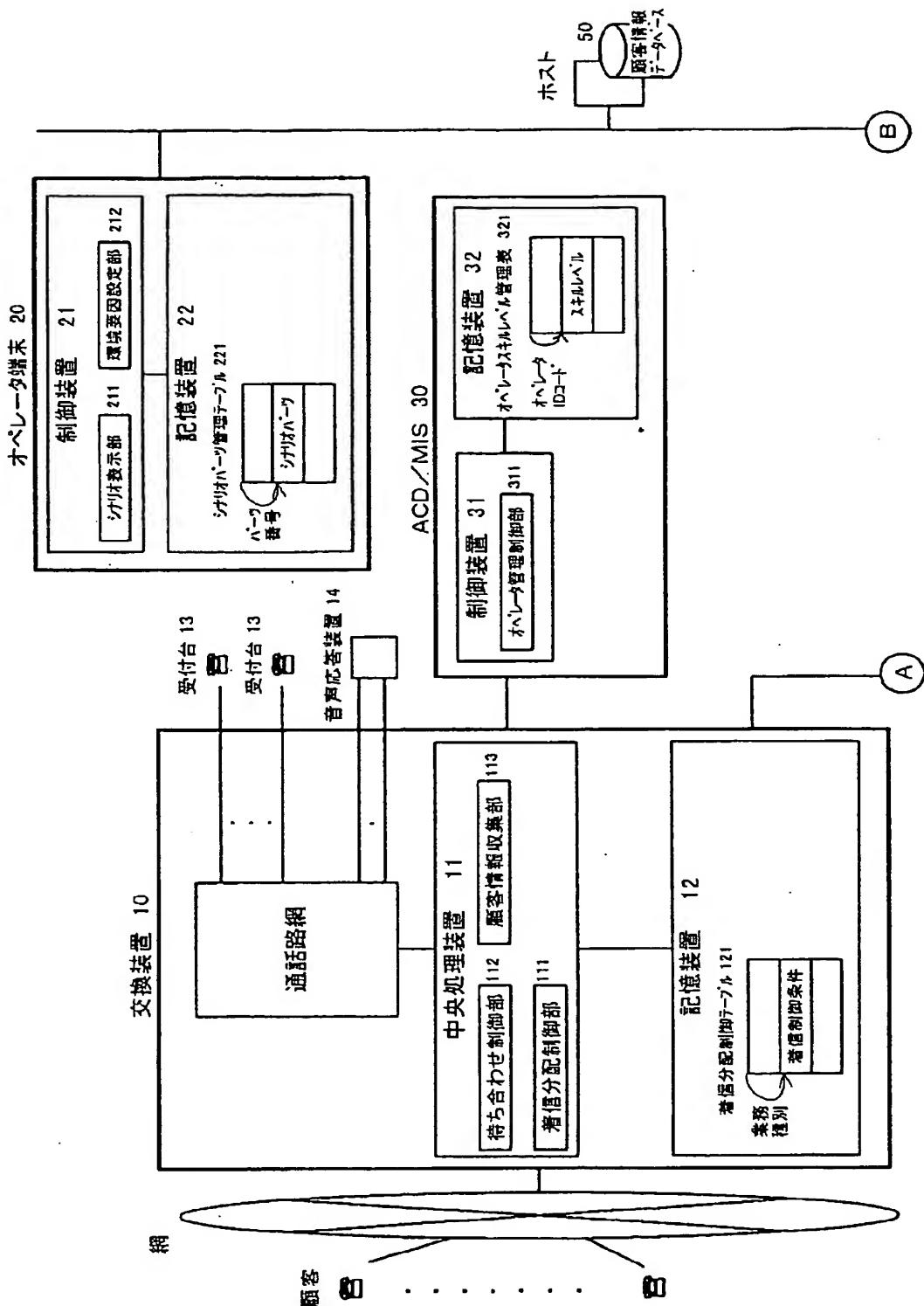
10 【符号の説明】

- 10 交換装置
- 20 オペレータ端末
- 30 ACD/MIS
- 40 CTIサーバ
- 50 顧客情報データベース
- 211 シナリオ表示部
- 212 環境要因設定部
- 221 シナリオパート管理テーブル
- 311 オペレータ管理制御部
- 20 321 オペレータスキルレベル管理表
- 411 最適シナリオ決定制御部
- 421 待ち合わせ履歴管理テーブル
- 422 電話対応傾向テーブル
- 423 環境要因設定テーブル
- 424 シナリオパート登録テーブル
- 425 状況対応シナリオルーティングテーブル
- 426 シナリオ表示条件テーブル

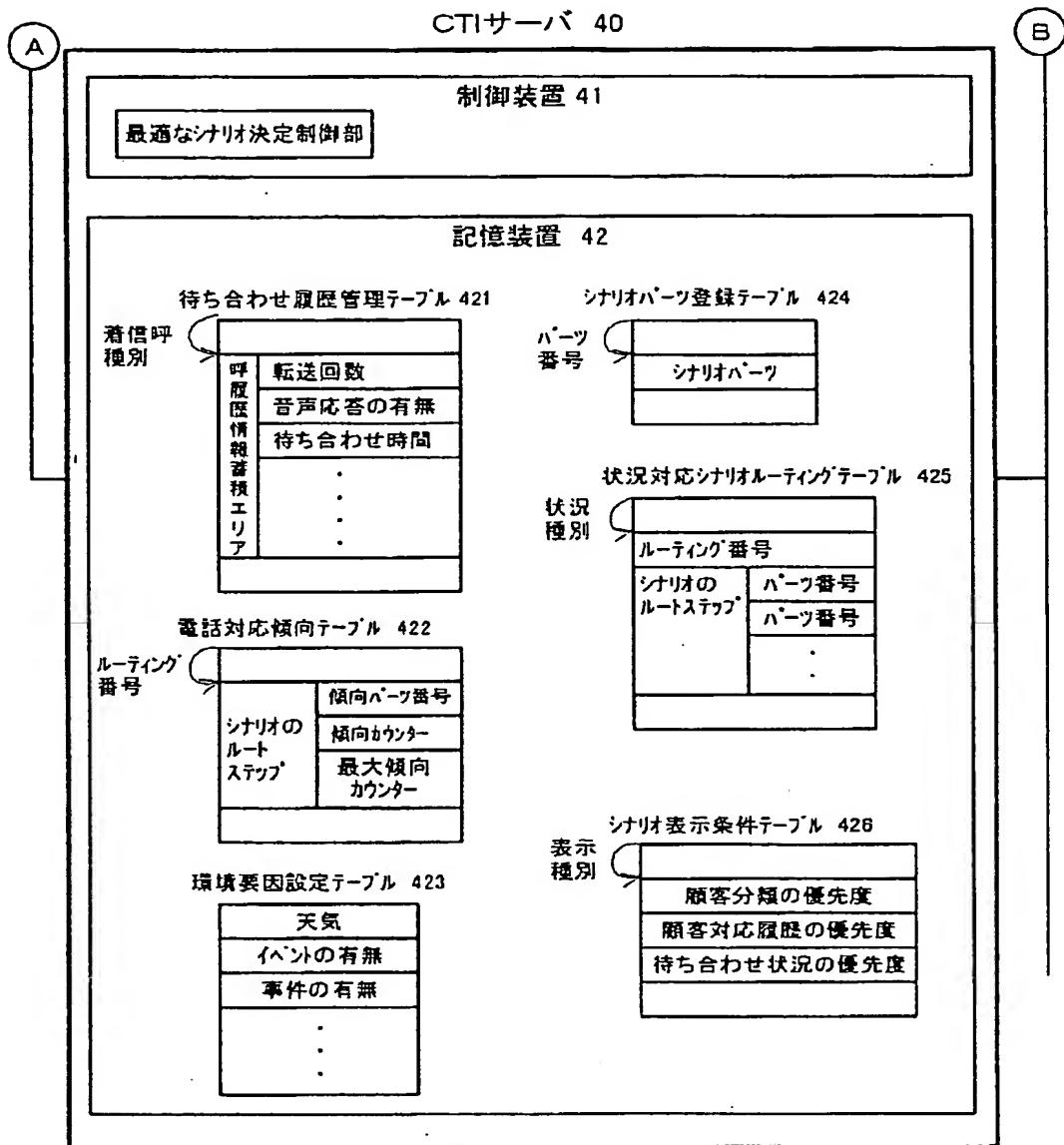
【図1】



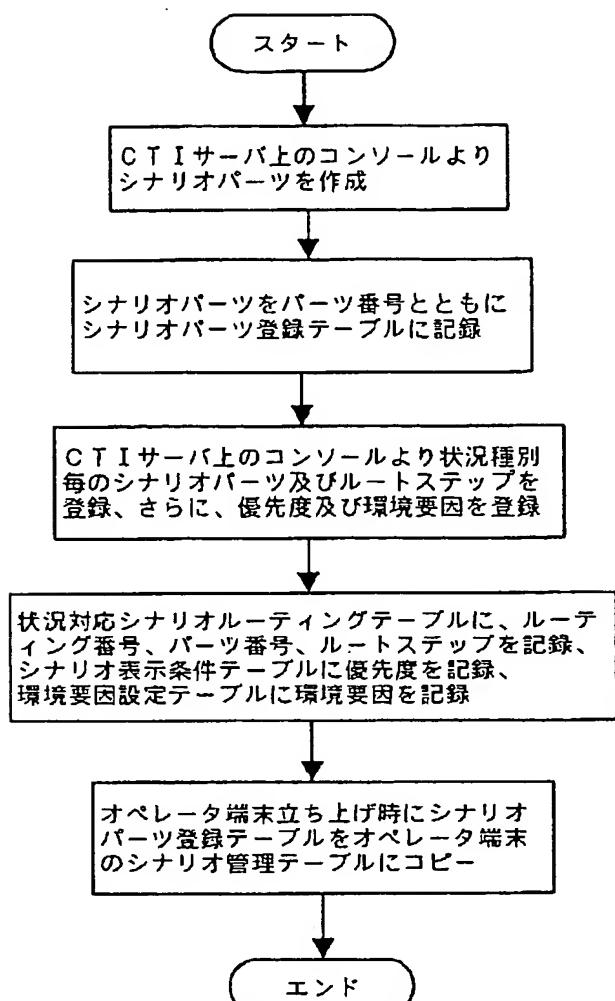
【図2】



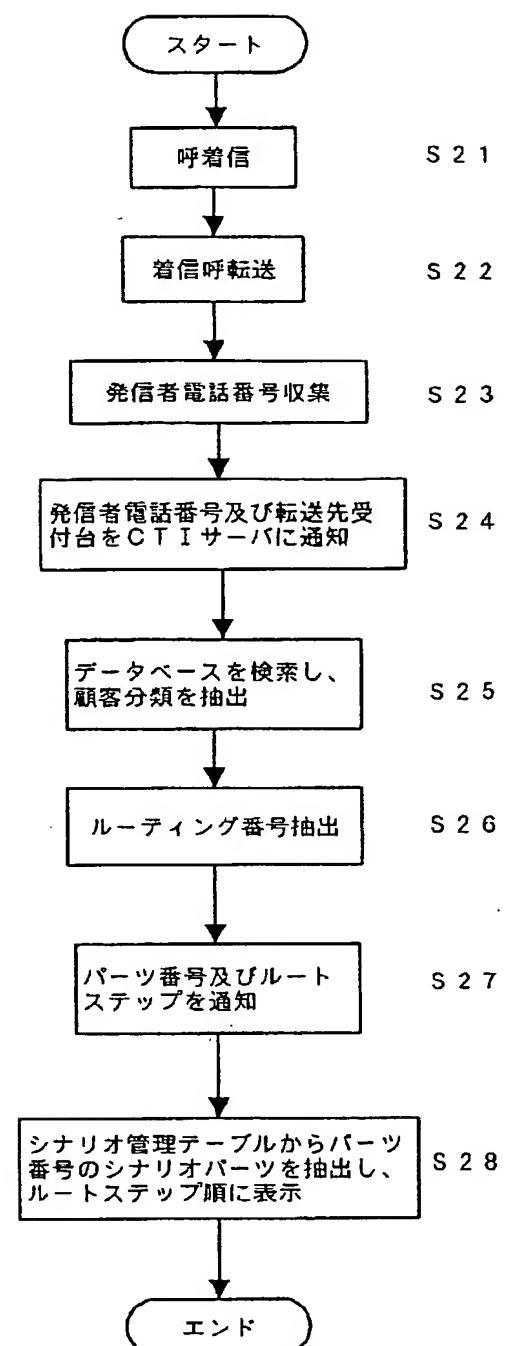
【図3】



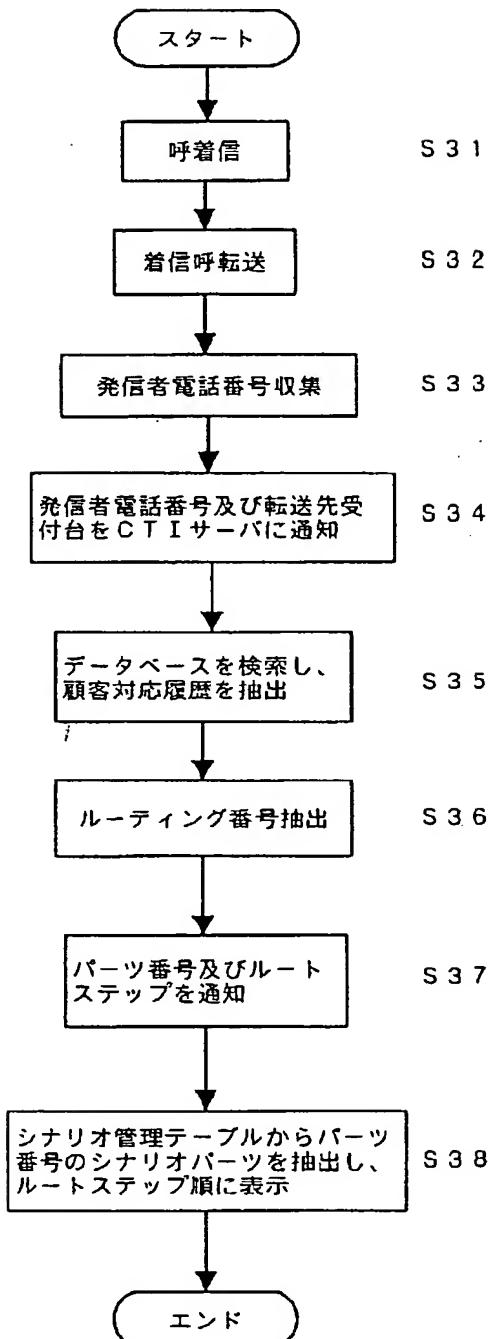
【図4】



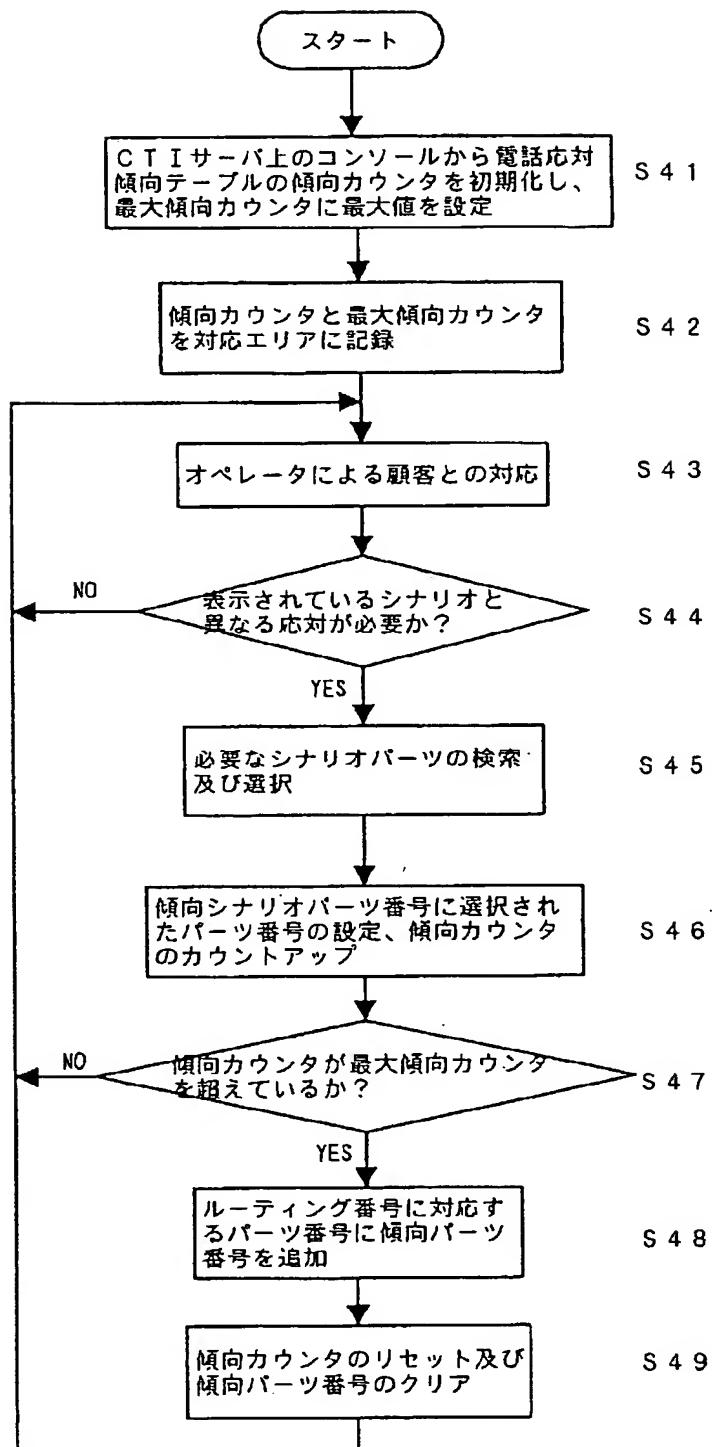
【図5】



【図6】



【図7】



【図8】

